

Asociación de Internautas



Auna, líder en denuncias de internautas

Los usuarios de la Red han elegido al Grupo Auna como el proveedor de Internet que peor servicio presta. Y con razón. El 83,5 % de las reclamaciones recibidas por FACUA (asociación de consumidores), tienen a esta compañía como destinatario. Se quejan de irregularidades en sus conexiones y de problemas con la velocidad de navegación.

Pero no sólo es el Grupo Auna el que sale perjudicado en el balance de FACUA. Wanadoo también, aunque acumula un pequeño porcentaje de denuncias, (4,9%) en comparación con Auna. Telefónica (Terra y Telefónica Net) están incluidos en esta lista, con sólo un 0,7 % menos. Pero la naturaleza de estas quejas no tienen nada que ver con las de la empresa líder. En ellas, los usuarios denuncian problemas en su facturación, tarifas elevadas y errores cometidos a la hora de dar de alta el servicio o de prestar información.

Servicios de atención al cliente 906 y 902

Una de las reclamaciones más significativas que ha recogido FACUA, es que los internautas exigen tener los mismos derechos que los usuarios de la telefonía fija. Es decir, gozar de un servicio de atención al cliente gratuito. Generalmente, las empresas disponen de líneas 902, cuyo coste es similar al de una llamada interprovincial. En el caso de los servicios de Terra y Wanadoo, la atención se realiza desde líneas 906, con lo que las compañías ganan dinero por cada llamada.

Según la Orden aprobada por el Ministerio de la Presidencia en febrero de 2002, existe un Reglamento del Servicio Universal de Telecomunicaciones que obliga a la telefonía fija a prestar un servicio de información gratuito para atender las reclamaciones. Eso, es lo que piden estos usuarios. Una orden ministerial.

Facua ha denunciado a los operadores de telefonía Auna, Ono y Tele2 ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información del Ministerio de Ciencia y Tecnología, por no utilizar teléfonos gratuitos para la atención al cliente.

Vigilar la calidad del acceso a Internet

La Federación exige la aprobación de una norma que regule los parámetros de calidad en los servicios de acceso a Internet. Esta norma debería incluir las indemnizaciones para los usuarios que sufran irregularidades en el servicio acordes a los perjuicios causados.

Reproducido de [La Corriente Alterna](#) .
